



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de la atención del servicio de urgencia y
emergencias sociales del programa integral para el
bienestar familiar en acción - 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Loria María Ninapaytan Huamani

ASESOR:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

Página de Jurado

Dr. Antonio Lip Licham

Presidente

Dra. Ana María Boy Barreto

Secretaria

Dra. Galia Susana Lescano López

Vocal

Dedicatoria:

A mi mamá que Dios la tenga en su memoria, porque gracias a ella soy profesional, el esfuerzo, su coraje y ejemplo me sirvió para seguir adelante. A mi esposo e hijos, que tuvieron la paciencia de comprender las horas que dedique a mis estudios.

Agradecimientos

A la Universidad por brindarnos conocimientos que nos ha permitido ampliar nuestra formación profesional. A la Dra. Galia Lescano por la asesoría y dedicación en apoyarnos en realizar este trabajo de investigación. Al Programa Integral para el Bienestar Familiar institución donde trabajo y que me ha permitido ejecutar mi investigación.

Declaración Jurada

Yo Loria María Ninapaytan Huamani, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08387204, con la tesis titulada “Calidad de la atención del servicio de urgencia y emergencias sociales del programa integral para el bienestar familiar en acción - 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la Presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Octubre de 2015

Firma.....

Loria María Ninapaytan Huamani

DNI: 08387204

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Jesús María presento la Tesis titulada: “Calidad de la atención del servicio de urgencia y emergencias sociales del programa integral para el bienestar familiar en acción - 2015”; con la finalidad conocer la calidad de atención del centro donde asisten personas que se encuentran en situación de grave crisis y pobreza extrema, que buscan apoyo social a través de redes de soporte y con subvención económica, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de la variable y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos. En el capítulo dos se presenta la variable de estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice de contenido

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii

I. INTRODUCCIÓN

1.1	Antecedentes	14
1.1.1	Antecedentes internacionales	14
1.1.2	Antecedentes nacionales	17
1.2	Bases Teóricas y fundamentación científica	22
1.2.1	Variable calidad de atención	22
1.2.2	Dimensiones de la variable calidad	27
1.2.3	Operacionalidad de la variable	30
1.3	Justificación	31
1.4	Realidad problemática	35
1.4.1	Formulación del problema	37
1.5	Objetivos	38

II MARCO METODOLÓGICO

2.1	Variable	41
2.1.1	Definición conceptual	41
2.1.2	Definición operacional	41
2.2	Operacionalización de la variable	42

2.3	Metodología	43
2.4	Tipo de estudio	43
2.5	Diseño	43
2.6	Población, muestra, muestreo	44
2.6.1	Población	44
2.6.2	Muestra	44
2.6.3	Muestreo	45
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	46
2.7.1	Técnica	46
2.7.2	Instrumento	46
2.8	Métodos de análisis de datos	48
2.8.1	Validez y confiabilidad	48
2.9	Aspectos éticos	53
III	RESULTADOS	54
IV	DISCUSIÓN	60
V	CONCLUSIONES	64
VI	RECOMENDACIONES	66
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
APENDICES		
	Apéndice 1. Matriz de Consistencia	75
	Apéndice 2. Constancia de autorización de la institución donde se aplicó el instrumento	77
	Apéndice 3. Instrumentos	78
	Apéndice 4. Validez del instrumento por juicio de expertos	82
	Apéndice 5. Fotos	85
	Apéndice 6. Base de datos	88
	Apéndice 7. Artículo científico	89

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de la atención	42
Tabla 2	Relación de validadores	48
Tabla 3	Confiabilidad Cuestionario de Calidad de la Atención	49
Tabla 4	Confiabilidad Cuestionario de Calidad de la Atención por items	50
Tabla 5	Estadísticos descriptivos de la variable calidad de la atención	51
Tabla 6	Baremo de la calidad de la atención	51
Tabla 7	Estadísticos descriptivos de la dimensión estructura	51
Tabla 8	Baremo de la dimensión estructura	52
Tabla 9	Estadístico descriptivo de la dimensión proceso	52
Tabla 10	Baremo de la dimensión proceso	52
Tabla 11	Estadísticos descriptivos de la dimensión resultados	53
Tabla 12	Baremo de la dimensión resultado	53
Tabla 13	Niveles de calidad de la atención	55
Tabla 14	Dimensión de Estructura	56
Tabla 15	Dimensión de Proceso	57
Tabla 16	Dimensión de Resultado	58

Lista de figuras

	Página
Figura 1	Modelo de calidad de atención médica
Figura 2	Niveles de Calidad de atención
Figura 3	Dimensión de Estructura
Figura 4	Dimensión de Proceso
Figura 5	Dimensión de Resultado
Figura 6	Importancia de las Dimensiones

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar el nivel de Calidad de la atención del servicio de urgencia y emergencias sociales del programa integral para el bienestar familiar en acción - 2015.

La población fue de 151 personas recibieron apoyo social a través de una subvención económica del Servicio de Urgencia y Emergencias Sociales del Programa Integral para el Bienestar Familiar en Acción - 2015, la muestra probabilística fue de 108 personas. El método empleado en la investigación fue el aplicado, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo en donde se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario sobre calidad de atención, el cual estuvo constituido por 20 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente desacuerdo), cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Respecto al objetivo general que la calidad de atención en un nivel de regular representa un 40.7%, inaceptable el 32.4% y aceptable solo el 26.9%. En cuanto a la importancia de cada dimensión la Dimensión de Resultados represento 36%, seguido de las dimensiones de proceso y estructura con un 32% cada una respectivamente.

Palabra clave: Calidad de atención

Abstract

The present study was aimed at determining the overall level of service the quality emergency care and social emergencies comprehensive family welfare program in action – 2015.

The population was 151 people received social support through a financial grant from the Emergency Service and Social Emergency Program for Integral Family Welfare in Action - 2015, the probabilistic sample of 108 people. The method used in the research was the applied, this research used for its intended purpose non-experimental design descriptive level where information was collected in a specific period, which was developed to implement the instrument: questionnaire about quality of care, which It consisted of 20 questions on the Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that: For the overall objective that the quality of care at a regular level represents a 40.7%, 32.4% unacceptable and acceptable only 26.9%. Regarding the importance of each dimension Result Dimension represent 36%, followed by the dimensions and structure of process with 32% each respectively.

Keyword: Quality of care